

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA JASA PELAYANAN KESEHATAN UPT. UNEJ  
MEDICAL CENTER (UMC) UNIVERSITAS JEMBER TAHUN 2007  
(Community Satisfaction Index for the User in the Health Services UPT. UNEJ Medical  
Center (UMC) Jember University in Year 2007)**

**Abu Khoiri, Nuryadi, Alice Anjarsari\***

**ABSTRACT**

*UPT. UNEJ Medical Center (UMC) is one of the health service provider institutions in Jember. Patient satisfaction is one indicator of the quality of services provided by health providers. Patient satisfaction is also an investment to get more patients and have a high loyalty. Therefore UPT. UMC requires the satisfaction index to identify the extent service user satisfaction levels of services. Community satisfaction index consisting of 14 essential elements which valid and reliable as the minimum elements that must exist. The purpose of this study was to describe the user community satisfaction index of health services in UPT. UMC. Design research using observational studies because they did not give a treatment of the respondent. While time-based research using cross-sectional approach. Respondents research were patients of UPT. UMC as many as 94 people. Results obtained research data and information that the community satisfaction index of UPT. UMC was 68.72 which included in a good performance category.*

**Key Words :** *Community Satisfaction Index, Health Services, UPT. UMC.*

**PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus terpenuhi dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan produktifitas dalam hidupnya. Meningkatnya kesadaran manusia akan pentingnya kesehatan menuntut tersedianya pelayanan kesehatan yang cukup, baik secara kuantitas maupun kualitasnya.

UPT. *Unej Medical Center* (UMC) di Universitas Jember merupakan salah satu tempat pelayanan jasa di bidang kesehatan berupa Balai Pengobatan. Visi UMC adalah

---

\* *Abu Khoiri, S.KM., M.Kes., Nuryadi, S.KM., M.Kes., Alice Anjarsari, S.KM. adalah Dosen Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember*

menjadi institusi unggulan Universitas Jember yang dicari masyarakat untuk pelayanan kesehatan berkualitas, didukung oleh pengembangan konsep asuransi kesehatan. Kata kunci dari visi ini adalah pelayanan kesehatan yang berkualitas. Menurut Supriyanto (2002) bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu penyedia pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien adalah modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi serta untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan yang diberikan, maka diperlukan kajian konsumen secara kontinyu (penelitian konsumen). Hal ini dilakukan karena kepuasan atas pemenuhan kebutuhan seseorang khususnya dalam pelayanan jasa kesehatan ini sangat bervariasi dan relatif mudah berubah dari waktu ke waktu. Pengalaman dan tingkat pendidikan pasien akan mempengaruhi persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan data tingkat kunjungan pasien UMC dari masyarakat umum dibandingkan total kunjungan pada tahun 2002 sebesar 6,66%, tahun 2003 sebesar 7,35%, tahun 2004 sebesar 15,29%, dan tahun 2005 sebesar 21,55%. Dari data ini terlihat bahwa kunjungan dari tahun ke tahun meningkat, akan tetapi hal ini belum sesuai dengan target yang ditetapkan UMC untuk masyarakat umum sebesar 50% dari total kunjungan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Penyalangan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan instansi pemerintah, kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut menggunakan prinsip pelayanan sebanyak 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. UPT. UMC sebagai bagian dari Universitas Jember yang dalam hal ini adalah institusi milik pemerintah memiliki kewajiban dalam membuat Indeks Kepuasan Masyarakat ini secara berkelanjutan. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan indeks kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan UPT. *Unej Medical Centre* (UMC) Universitas Jember.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan metode survei lapangan karena tidak memberikan perlakuan pada subyek penelitian dalam rangka memberikan

gambaran secara lebih *Abu Khoiri: Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna ...* 88  
waktunya, penelitian dilak

pada satu waktu tertentu saja yang dilaksanakan di UPT. Unej Medical Centre (UMC) Universitas Jember. Adapun waktu penelitian mulai persiapan, pelaksanaan, sampai penyusunan laporan adalah 6 bulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan kesehatan UPT. *Unej Medical Center* (UMC) Universitas Jember dengan besar sampel sebanyak 94 responden.

Variabel dalam penelitian ini adalah unsur-unsur yang ditetapkan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu : Prosedur pelayanan, Kelengkapan fasilitas pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kesesuaian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan Pelayanan.

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan pengisian kuesioner (wawancara langsung). Sedangkan data sekunder diperoleh dari catatan dan laporan UPT. *Unej Medical Center* (UMC) Universitas Jember.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

## HASIL DAN PEMBAHASAN

UMC merupakan salah satu UPT. Bidang Kesehatan yang diselenggarakan oleh Universitas Jember yang dibawah langsung oleh rektorat. UPT kesehatan ini didirikan pertama kali pada tahun 1971 dengan nama Balai Pengobatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi umur responden terbanyak pada usia 21-25 tahun yaitu sebanyak 57 orang (60,6 %). Responden dengan usia > 50 tahun hanya 6 orang (6,4 %), jenis kelamin perempuan terbanyak yaitu sebesar 74,5 %, responden terbanyak memiliki latar belakang pendidikan S1, dan pekerjaan utama responden yang terbanyak adalah mahasiswa (63,8 %).

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai rata-rata dari tiap unsur pelayanan yang dihasilkan dari penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT. Unej Medical Center adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel nilai rata-rata per unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2,97
2	Ketersediaan Peralatan	2,48
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,28
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,68
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,81
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,83
7	Kecepatan pelayanan	2,69
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,98
9	Kesopanan dan keramahan petugas petugas	2,93
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,86
11	Kesesuaian biaya pelayanan	2,97
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,12
13	Kenyamanan lingkungan	2,57

14	Keamanan pelayanan	2,55
----	--------------------	------

Sumber : Data primer (kuesioner), tahun 2007.

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat adalah dengan menjumlahkan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan yang dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Dari perhitung *Abu Khoiri: Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna ...* 90 IKM ini dikonversikan dengan rumus sebagai berikut :  $2,75 \times 25 = 68,72$ . Hal ini berarti bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh UPT. Unej Medical Center (UMC) termasuk dalam interval antara 62,51-81,25 yang berarti **mutu pelayanan B**, sehingga kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori **BAIK**.

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan UPT. UMC menghasilkan nilai BAIK. Akan tetapi ada beberapa hal yang perlu diperbaiki terutama pada unsur-unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah. Pada penelitian yang dilakukan oleh Faryani (2006), berdasarkan analisis SWOT yang dilakukan pada UPT. UMC diketahui bahwa posisi UPT. UMC adalah pada kuadran I (antara *Strenght* dan *Opportunity*), hal ini berarti bahwa UPT. UMC secara progresif memiliki kemampuan untuk meningkatkan potensi yang dimiliki untuk mampu bersaing dan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kekuatan yang dimiliki UPT. UMC meliputi : pendidikan tenaga medis, kemampuan tenaga non medis, jumlah tenaga medis, sikap petugas, status tanah, kondisi ruangan, jumlah ruangan dan luar ruang periksa, jumlah dan kondisi alat medis dan non medis, lokasi, job description, harga, aspek finansial.

Kelemahan UPT. UMC meliputi promosi, tingkat pemanfaatan pelayanan. Sehingga strategi yang bisa dilakukan adalah strategi pertumbuhan cepat atau agresif, dan strategi pemasaran meliputi : mengembangkan produk baru pengaktifan kembali produk yang sudah ada sebelumnya, mempertahankan kualitas harga, peningkatan promosi internal dan eksternal, kemudahan mendapatkan pelayanan, memperbaiki pelayanan kepada konsumen, pengembangan SDM, mempertahankan kenyamanan lingkungan fisik.

Bila mengacu pada hasil rata-rata unsur pelayanan pada tabel 1 diketahui bahwa unsur kejelasan petugas pelayanan mendapatkan nilai rata-rata terendah. Dari jawaban kuesioner tentang kejelasan petugas pelayanan, diketahui bahwa terdapat 16 responden menjawab tidak jelas dan 36 responden menjawab kurang jelas. Sebagian besar memberi alasan bahwa tidak adanya identitas diri (kartu atau papan nama) dan seragam yang jelas menjadi alasan ketidakjelasan petugas pelayanan. Sehingga yang bisa dilakukan oleh UPT. UMC adalah memberikan *ID card* yang jelas pada semua petugas, mulai dari petugas loket sampai pemberi pelayanan kesehatan.

Hal lain yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan peralatan dan keamanan pelayanan. Terdapat 52 responden memberikan penilaian tidak lengkap dan kurang lengkap

terhadap fasilitas yang dimiliki UPT. UMC. Alasan sebagian besar responden adalah belum tersedianya fasilitas pendukung, seperti laboratorium. Sehingga pasien harus dirujuk ke tempat lain bila memerlukan uji laboratorium. Solusi yang bisa dilakukan oleh UPT. UMC adalah segera melengkapi fasilitas pendukung berupa laboratorium yang memadai.

Sedangkan pada unsur keamanan pelayanan sebagian besar responden menyatakan kurang aman dikarenakan kurangnya kemampuan dokter umum dalam menetapkan

91 *Jurnal IKESMA Volume 5 Nomor 2 September 2009*

Hal-hal yang perlu diperhatikan  
eksi penerimaan tenaga dokter

umum harus benar-benar memperhatikan kemampuan yang dimilikinya, karena hal ini menyangkut kepercayaan publik pada kepada UPT. UMC dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam pelayanan jasa hal yang terpenting adalah bagaimana pemberi jasa mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada pengguna jasa tersebut. Oleh karena itu interaksi antara dokter dan pasien menjadi sangat penting bagi peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT. UMC.

Pada unsur kenyamanan lingkungan sebagian besar responden memberikan penilaian tidak atau kurang nyaman. Hal ini diakibatkan belum tersedianya tempat parkir yang pasti dan belum adanya penjaga parkir. Sehingga pasien yang datang sedikit khawatir akan keberadaan kendaraan yang ditinggal masuk ke dalam. Oleh karena itu UPT. UMC perlu memperhatikan lokasi dan penjaga parkir ini.

Unsur yang tersebut di atas merupakan 4 unsur terendah dari 14 unsur yang ada dan memerlukan perhatian lebih dari UPT. UMC. Dengan adanya hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di UPT. UMC ini dapat menjadi acuan bagi penetapan kebijakan perbaikan dan pengembangan UPT. UMC ke depan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan hasil bahwa UPT. Unej Medical Center (UMC) termasuk dalam **mutu pelayanan B**, sehingga kinerja unit pelayanan termasuk dalam katagori **BAIK**. Dari rata-rata nilai per unsur diketahui bahwa 4 unsur mulai dari yang terendah sebagai berikut : unsur kejelasan petugas pelayanan, ketersediaan peralatan, keamanan pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian serius dari UPT. UMC adalah : pemakaian ID card yang jelas pada semua petugas pelayanan, penyediaan fasilitas pendukung berupa laboratorium yang memadai, penyediaan dokter umum yang profesional, dan penyediaan lahan serta petugas parkir.

## Saran

Perlu adanya pemberian identitas yang jelas pada setiap petugas, misal dengan membedakan seragam dan ID card sesuai dengan status petugas. Perlu dipertimbangkan untuk pengadaan laboratorium yang memadai guna memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah kepada pasien yang datang. Sehingga semua pelayanan bisa dilakukan dalam satu atap. Perlunya memperhatikan proses rekrutmen tenaga khususnya tenaga dokter, sehingga diharapkan tenaga dokter yang tersedia mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Adanya tempat parkir yang luas bagi pasien serta adanya petugas yang jaga parkir.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aditama, Tjandra Yoga. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : UI Press.
- Djojodibroto, D. 1997. *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Faryani, 2006. Penentuan Strategi Pemasaran Terhadap Pasien Umum di UPT. Unej Medical Center (UMC) dengan Pendekatan Analisis SWOT. *Skripsi*. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
- Keputusan Bupati Jember no. 131 tahun 2001 tentang izin peyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan swasta
- Keputusan Menteri Penyalenggaraan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan instansi pemerintah
- Lumento, Nico A. 1992. Upaya Pers Dalam Meningkatkan Pola Pelayanan Rumah Sakit Swasta. *Majalah Kesehatan Masyarakat Indonesia*, No 7 Tahun XX September 1992 : 78-84.
- Musanef , 1991. *Manajemen Kepegawaian*. Jakarta : Insan Utama.
- Nasution, MN. 2003. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Parasuraman A., Zeithaml Valerie A., dan Barry Leonard L. 1988. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.
- Priastuti, Endang. 1995. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Nedeloyd yang Diageni Oleh PT. Trikora Loyd. *Skripsi*. Surabaya : Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga.
- Silalahi, Bernet NB. 1990. *Prinsip Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : Lembaga Pengembangan Masyarakat Indonesia.

- Supriyanto, Stefanus. 2002. *Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Volume 1. Surabaya : Airlangga University Press.